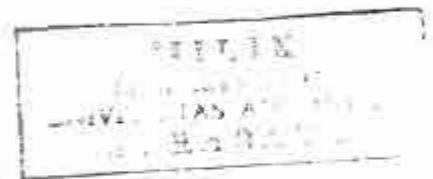


**PENGARUH KEPUASAN NASABAH, *SWITCHING BARRIERS*,
DAN KELUHAN NASABAH TERHADAP
KESETIAAN NASABAH BANK MUAMALAT CABANG SURBAYA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A
2001**

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN NASABAH, SWITCHING BARRIERS
DAN KELUHAN NASABAH TERHADAP KESETIAAN
NASABAH BANK MUAMALAT CABANG SURABAYA

DIAJUKAN OLEH :

SRI SUMARTINI

No. Pokok : 049514859



TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,

Drs. Ec. HERMAWANTO, M.Sc., MBA

TANGGAL 12-9-2001

KETUA JURUSAN,

Dr. H. AMIRUDDIN UMAR, SE

TANGGAL 21/01/01

Surabaya, 3-7-2001

Bimbingan selesai dan siap diuji

Dosen Pembimbing



(Drs. Ec. HERMAWANTO, MSc., MBA)



ABSTRAKSI

Penelitian ini meneliti pengaruh kepuasan nasabah, *switching barriers*, dan keluhan nasabah terhadap kesetiaan nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya. Nasabah yang diteliti adalah nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya yang menerima dan merasakan jasa yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Cabang Surabaya. Penelitian ini dilakukan mengingat pentingnya kesetiaan pelanggan dimana menurut Dick dan Basu (1994), dalam kondisi yang penuh persaingan, kesetiaan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan merupakan hal mendasar yang perlu diupayakan. Lebih lanjut, Aaker (1991) menyatakan bahwa biaya mempertahankan konsumen yang sudah ada lebih rendah daripada biaya yang dikeluarkan untuk menarik konsumen baru.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan nasabah, *switching barriers*, dan keluhan nasabah kepada Bank Muamalat Cabang Surabaya, sedangkan variabel bebasnya adalah kesetiaan nasabah yang diadaptasi dari penelitian Fornell (1992). Model analisis yang digunakan diadaptasi dari pernyataan Fornell (1992) "*Loyalty is caused by a combination of satisfaction and switching barriers, also specified to be a function of voice: Loyalty = f(customer satisfaction, switching barriers, voice)*". Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis Regresi Linier Berganda dengan SPSS 10.0.

Model persamaan regresi berganda yang diperoleh adalah:

$$Y = 3,532 + 0,169 X_1 + 0,0158 X_2 + 0,111 X_3 + e$$

Sesuai dengan hasil analisis, diperoleh simpulan bahwa variabel independen yang digunakan memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan. Hal ini bisa dilihat dari hasil uji F yang menunjukkan hasil yang signifikan dimana nilai F hitung sebesar 26,736 lebih besar daripada nilai F kritis sebesar 2,699. Secara parsial, hanya variabel independen X_1 yang berpengaruh signifikan, yakni dilihat dari hasil uji-t dimana koefisien regresi memiliki nilai uji-t yang lebih besar dari nilai t kritis sebesar 1,98. Sedangkan variabel independen X_2 dan X_3 secara parsial tidak berpengaruh signifikan. Meskipun *switching barriers* dan keluhan nasabah tidak berpengaruh parsial terhadap kesetiaan nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya, dari koefisien korelasi Pearson menunjukkan adanya hubungan yang positif antara *switching barriers* dan keluhan nasabah terhadap kesetiaan nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya. Persamaan regresi berganda yang diperoleh tidak mengandung gejala penyimpangan sehingga model tersebut dapat digunakan sebagai indikator yang kuat dalam melakukan estimasi.